

Gestión del conocimiento y representaciones sociales. Una relación posible

*Dra. Maricela Perera Pérez**

En este aquí ahora de nuestro mundo asistimos, de modo creciente, a la evolución y expansión de tecnologías, informaciones, comunicación. La construcción y acumulación de conocimientos deviene hecho característico y relevante en este proceso. De ahí que las temáticas Sociedad del Conocimiento y Gestión del Conocimiento - referido al conocimiento científico y como hecho devenido en obviedad incuestionable- son cada vez más recurrentes, constituyen el campo de trabajo y pesquisa de muchos especialistas e investigadores en las más diversas áreas de la producción, los servicios y la investigación.

Desde la óptica de las empresas, se reconoce el conocimiento como un activo de gran importancia, un recurso económico significativo, para muchos el más importante. Generalmente se vincula ese conocimiento con lo que se sabe desde una base técnica y, se supedita al nivel de educación o formación profesional de los individuos. De ahí los esfuerzos de las organizaciones por adquirirlo, incorporarlo, retenerlo, elevarlo, administrarlo y valorizar su papel en la gestión empresarial. El conocimiento en este campo se identifica con los aprendizajes profesionales desde una base técnica y/o académica/científica.

Ahora bien, existe otra arista del conocimiento menos tenido en cuenta o casi

subestimado en el mundo empresarial, educativo y científico; estamos hablando del conocimiento de sentido común. Ese sobre el cual se ha hablado casi despectivamente cuando de ciencia se trata, ya que históricamente tiempo se nos ha educado en la superioridad o primacía del conocimiento científico sobre el conocimiento de sentido común, a partir de una supuesta objetividad, exactitud o autenticidad del primero.

Puede entonces resultar discordante, inusitado y hasta angustioso para el pensamiento tradicional que ha considerado esta forma de subjetividad como un "pensamiento de segundo orden" hablar de la importancia y papel del "conocimiento de *sentido común*" y de las "*representaciones sociales*" como herramientas o insumos de la gestión científica, técnica o empresarial.

¿Por qué vincular este tema a espacio de la gestión del conocimiento? Que tal parece inducirnos a reflexionar sobre cuestiones abstractas y racionales, a movernos en el espacio del conocimiento científico. Es cierto que con independencia del área de desempeño profesional, para cualquier persona es incuestionable el valor del conocimiento tanto científico como de sentido común para la reproducción de la vida misma. No es un capricho de esta autora dado sus

* Profesora/Investigadora, Facultad de Psicología, Universidad de la Habana, Departamento de Investigaciones Sociales. Instituto Cubano de Arte e Industria Cinematográficas, Email: maricelaperera@icaic.cu maricelaperera@gmail.com

años de estudio y práctica investigativa sobre la teoría de las representaciones sociales. Definitivamente nuestro mundo diario es un mundo de representaciones, un espacio fundado en situaciones de interacción, que dotan de sentido al pensamiento, organizan comportamientos y se aplican en todas las esferas de actuación diaria, incluida la profesional o laboral.

La *Sociedad del conocimiento*: es el apelativo con el que muchos tienden a calificar los procesos de desarrollo, donde la producción y acumulación de conocimientos y la experiencia humana adquieren un lugar relevante. Al decir de Sakaiya, T. 1994: "La acumulación del saber aumenta a medida que el conocimiento y la experiencia humana crecen y se propagan por los sistemas educativos y las redes de información y comunicación que hemos desarrollado y el modo en que la gente percibe y discierne estos datos continuamente adapta y reforma. El saber es pues, el bien que existe en mayor abundancia en la nueva sociedad que se está configurando, el estilo de vida que obtendrá mayor respeto se basará en el consumo de saber."

Por otro lado, los cambios respecto a la construcción de conocimientos se expresan en diversos hechos y procesos. De entre ellos, nos interesa significar lo relativo a los vínculos entre disciplinas científicas, mediante la creación y funcionamiento de redes, grupos inter y transdisciplinarios, dirigidos a la búsqueda de una comprensión más integral y holística de la realidad objeto de estudio y la legitimación de los saberes populares en los ámbitos académicos y sociales en general. Es decir se da credibilidad, se autentifica y valida el conocimiento

tácito, los saberes que a modo de pensamiento social o de sentido común también pueden participar en la creación de nuevos conocimientos.

Es así que nos parece imprescindible revalorizar el papel del conocimiento como propulsor o fuerza motriz de los procesos, adquiriendo un peso más significativo en la estimación o apreciación de bienes y servicios. Este reconocimiento del lugar y papel del conocimiento de sentido común en los procesos creadores o innovadores es sin dudas un hecho que modifica el espacio de lo subjetivo, de los sujetos y actores sociales en este proceso.

Siguiendo esta lógica el tema de la "gestión del conocimiento" resulta esencial. Por ello es necesario explicitar las ideas de un experto y una institución. Para Karl Eric Sveiby: "...*Gestión del Conocimiento es el arte de crear valor a partir de los **activos intangibles** de una organización...*". En tanto para Skandia, compañía Escandinava de Seguros y Servicios financieros, el Capital Intelectual es: "...*La posesión de **conocimientos, experiencia aplicada, destrezas profesionales, tecnología organizacional y relaciones con los clientes que dan a la empresa una ventaja competitiva en el mercado...***"

Algunas interrogantes pueden estar ya rondando la cabeza de muchos: ¿a cual conocimiento me refiero en este caso? ¿Qué es el conocimiento de sentido común? ¿Qué son las representaciones sociales y que vínculo tiene con el conocimiento de sentido común?, ¿Qué relación pueden tener con la llamada "Sociedad del Conocimiento y la gestión del conocimiento?... Para acercarme a las respuestas es necesario acompañarme de algunos referentes, desde las cuales

posiciono las ideas que aquí comparto y que me permitirán transitar hacia la noción de representación social y su vínculo con la gestión del conocimiento.

La actualidad asiste a una especie de contienda o querrela respecto al modo de construcción de conocimientos. El ideal clásico de simplificación, condujo a la especialización de las disciplinas que privilegia la supremacía de conocimientos fragmentados. La existencia de estancos disciplinares en la búsqueda de sus verdades objetivas, es cada vez mas cuestionado desde sus cimientos, se abre paso hacia un conocimiento abierto a los vínculos entre las partes y la totalidad, que posiciona los objetos de conocimiento en su contexto. La perspectiva compleja asume la construcción del conocimiento como proceso abierto al cambio y la diversidad, que quiebra las fronteras disciplinares. Este escenario se caracteriza por:

- Ante el pensamiento Occidental tradicional, señor de la racionalidad que miraba a otras culturas desde los errores y supuestos retrasos, se fortalece la necesidad de recuperar la diversidad de saberes construidos a lo largo de su historia por la humanidad. El que-hacer científico identifica, reconoce y legitima para su hacer, la validez del conocimiento tácito, autóctono o saberes populares.
- La perspectiva de la complejidad debilita el paradigma de cientificidad newtoniano-cartesiano y abre un espacio para relativizar la superioridad del conocimiento científico frente a otros saberes.
- Se desmistifica la objetividad y las determinaciones lineales. Se enfatiza en la necesidad de la diversidad, la diferencia y la intersubjetividad para la construcción del conocimiento.

- Se debilita la separación sujeto-objeto -a modo de pares antinómicos- como principio esencial de la creación científica.
- Se relativiza la supuesta superioridad del conocimiento científico frente a otros saberes.

En este contexto y desde esta forma de asumir la construcción del conocimiento se derriba cada vez más el mito de la desvalorización del pensamiento de sentido común. Entonces, ¿qué es el conocimiento de sentido común o conocimiento cotidiano?

Es el conjunto de saberes compartidos sobre la realidad con un sentido práctico. Son las expresiones del tejido social, constituyen la base de la intersubjetividad compartida que permite los intercambios comunicativos, la convivencia diaria. Se transmiten a través de la socialización, constituidos en la experiencia cotidiana de sujetos y grupos, son aceptados como evidentes y consensuados por los grupos sociales en un tiempo y un lugar dados¹.

Según Agnes Heller² el conocimiento cotidiano o de sentido común es visto en 2 sentidos: *objetivo* como el conjunto de saberes cotidianos de una época y estrato social. Tiene una relativa independencia respecto a lo que cada persona asume como su patrimonio personal de saberes en el contexto socio histórico concreto donde vive y de acuerdo a lo que le es indispensable para su vida. Al mismo tiempo para Heller es *normativo*, ya que direcciona, pauta y/o organiza las prácticas cotidianas de los sujetos y los grupos sociales. Su magnitud varía de una época a otra y en una misma época en función de la distribución social del

¹ Para profundizar en este aspecto consultar: C. Martín, M. Perera y M. Díaz. "Psicología Social y vida cotidiana". Libro de Texto para la enseñanza universitaria. Editorial Félix Varela. La Habana, 2006

² Ibidem, pág. 39

trabajo y las peculiaridades geográficas del entorno.

Forman parte del conocimiento cotidiano o sentido común integrando el patrimonio cultural: las *creencias* como la articulación de saberes en torno a sucesos o hechos que se tienen por ciertos, sin tener prueba fehaciente de ellos. Las *costumbres*, el conjunto: hábitos colectivos, las formas o modos de proceder, instituidos por tradición o repetición; los refranes o proverbios, los relatos breves que dan cuenta de una circunstancia pasada registrada como parte de la memoria de cada comunidad, las sentencias, afirmaciones que se repiten de modo invariable; las *fiestas/eventos*, es decir las celebraciones laicas o religiosas típicas, históricamente legitimadas en cada localidad y las representaciones sociales, como construcciones subjetivas socialmente constituidas y compartidas.

Estas producciones subjetivas al decir de Denise Jodelet (1988) son definidas como *"conocimiento espontáneo", ingenuo, habitualmente denominado "pensamiento natural o conocimiento de sentido común"*. Las representaciones sociales son la dimensión por excelencia del pensamiento cotidiano o de sentido común.

Constituyen el denominado **Conocimiento tácito**, aquel que *integra o articula* los saberes o conocimientos donde la intuición tiene un espacio importante; las habilidades para llevar a cabo una tarea o trabajo (una especie de Know how para la vida diaria) los modelos mentales o teorías ingenuas, las creencias, informaciones, percepciones sobre las que no reflexionamos

mucho, pero que participan en nuestros desempeños en todos los ámbitos de la cotidianidad.

Este modo diferente de comprender y asumir la construcción del conocimiento aboga porque ese patrimonio que constituye el conjunto de representaciones sociales de cualquier sujeto, integre o forme parte del conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas de las personas que integran las organizaciones. Es decir, propongo asumir el capital intelectual desde una perspectiva amplia, flexible y abarcadora donde conocimientos científicos y saberes de sentido común se integren y participen de acuerdo a las problemáticas y circunstancias concretas en cada momento y lugar.

¿Qué entender por representación social? Inserta en la teoría de igual nombre, la noción de representación ve la luz en el año 1961 a manos del investigador francés de origen rumano Serge Moscovici, las representaciones sociales legitiman el papel y valor del sentido común en todos los ámbitos de la cotidianidad. Son definidas por su creador como:

"...una modalidad particular del conocimiento, un corpus organizado de conocimientos... una organización de imágenes y de lenguaje, porque recorta y simboliza actos y situaciones que son o se convierten en comunes. Un conjunto de proposiciones, de reacciones y de evaluaciones, organizadas de maneras sumamente diversas según las clases, las culturas o los grupos... Una representación habla, muestra, comunica, produce determinados comportamientos..." (Moscovici, 1961/1979, pp. 11–45)

³ Un acercamiento detallado sobre las representaciones sociales puede ser consultado en: C. Martín, M. Perera y M. Díaz. *"Psicología Social y vida cotidiana"*. Libro de Texto para la enseñanza universitaria. Editorial Félix Varela. La Habana, 2006 y Perera, M. (2006) *"Sistematización crítica de las representaciones sociales"*. Tesis de Doctorado. Facultad de Psicología, Universidad de la Habana, Cuba.

En tanto para Denise Jodelet, principal seguidora de la obra de Moscovici:

“... Las Representaciones Sociales son imágenes que condensan un conjunto de significados, sistemas de referencia que nos permiten interpretar lo que nos sucede, e incluso dar un sentido a lo inesperado; categorías que sirven para clasificar las circunstancias, los fenómenos y a los individuos con quienes tenemos algo que ver. Designa una forma de conocimiento específico, el saber del sentido común. Constituyen modalidades de pensamiento práctico. La representación social es definida por un contenido: informaciones, imágenes, opiniones, actitudes, referidas a un objeto y producidas por un sujeto, no es un puro reflejo del mundo exterior.. Conciernen al conocimiento de sentido común que se pone a disposición en la experiencia cotidiana; son programas de percepción, construcciones con status de teoría ingenua, que sirven de guía para la acción e instrumento de lectura de la realidad; sistemas de significaciones que permiten interpretar el curso de los acontecimientos.”

(Denise Jodelet, 1986)

Al decir de Darío Paéz

...“la representación social no es sólo reproducción y reconstrucción colectiva de un mundo social dado, sino que es también la realización del conocimiento en la construcción de él.” (Páez, 1991)

En cuanto a las funciones que cumplen las representaciones sociales, de modo sintético son:

Proporcionar conocimientos o saberes; guiar u orientar el comportamiento;

facilitar la comunicación; mantener la identidad de los grupos; justificar las acciones individuales y colectivas; funcionar como íconos o símbolos del objeto de representación y Propiciar o contribuir al cambio social, en cualquier contexto o nivel de una organización social. Esta función a partir del papel que sujetos individuales o singulares pueden jugar en sus respectivos contextos. En tales circunstancias, cualquier sujeto puede ser portavoz de nuevos conocimientos o modos de comprender una situación o problemática y generar nuevas alternativas de pensar y hacer.

En términos dinámicos, una representación social como proceso surge y funciona mediante los procesos denominados de Anclaje y Objetivación. El primero explica la asimilación de elementos novedosos dentro de estructuras de pensamiento pre-existentes. El segundo proceso da cuenta de cómo ese nuevo elemento es transformado en un elemento icónico/ simbólico conocido en los referentes previos del sujeto y su grupo. De tal modo mediante la representación social es posible reducir lo abstracto a imágenes familiares/concretas. Las representaciones sociales permiten familiarizarnos con lo extraño a través de su transformación en elementos metafóricos, icónicos, conocidos, ellas permiten la coherencia y convergencia cognitiva, el consenso y la posibilidad de comunicación dentro de un determinado grupo social.

Las condiciones para la emergencia de una representación se relacionan con las modificaciones en las condiciones de vida de los sujetos y los grupos y, en general de una sociedad. En las circunstancias actuales, confluyen un conjunto de elementos de elevada capacidad de

impacto sobre los sujetos y sus grupos. Tales como: el contacto con nuevos conocimientos, esencialmente a partir del desarrollo impetuoso de las ciencias y las nuevas tecnologías; las nuevas formas de comunicación e información, los cambios emanados de los procesos económico-financieros a escala mundial; las transformaciones en contextos sociopolíticos particulares; son algunas de las condiciones que pueden hacer emerger representaciones sociales.

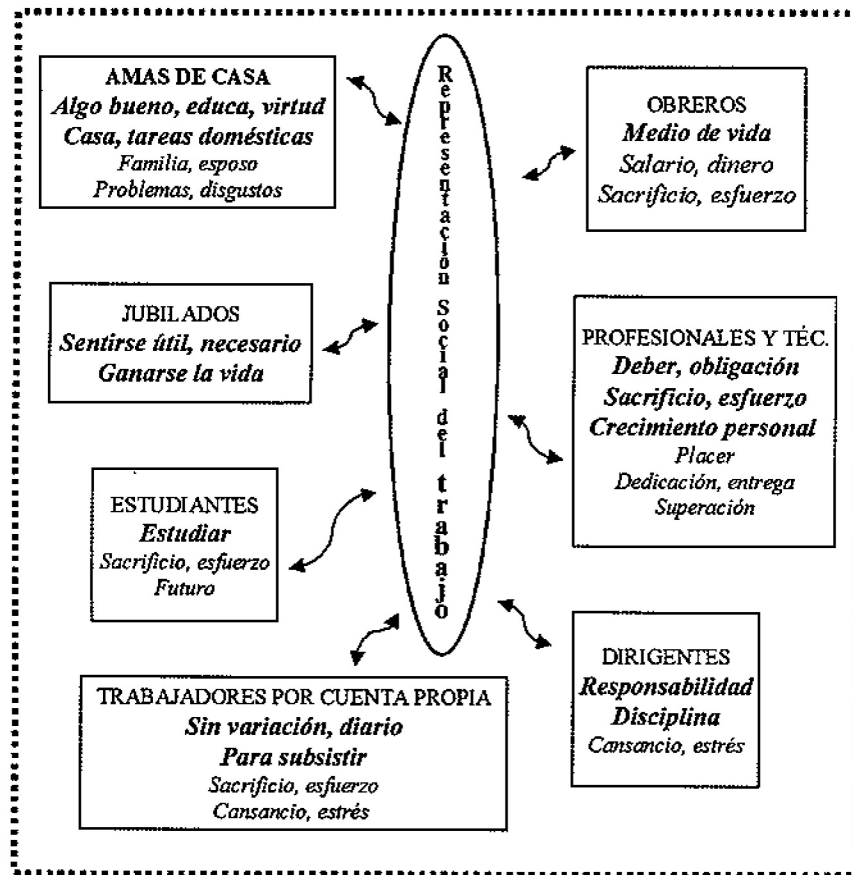
Ahora bien es importante tener en cuenta que las representaciones, desde la cual funcionamos en nuestros intercambios cotidianos, les tipifica su carácter de pensamiento social compartido por grupalidades sociales, ello hace que en ocasiones la representación hacia iguales objetos, hechos sociales o procesos entre sujetos que supuestamente constituyen un grupo pueden tener representaciones con matices diferenciadores, constituidos en la experiencia individual donde otras experiencias y prácticas, la pertenencia a otras grupalidades propicia contenidos distintos, aun cuando compartan esencias comunes. Veamos mediante un ejemplo:

Investigaciones sobre las representaciones sociales de la vida cotidiana y sus esferas, que ha realizado la autora como parte del colectivo de la asignatura Psicología social y vida cotidiana, en la Facultad de Psicología de la Universidad de la Habana, desde mediados de los 90, dan cuenta de como la subjetividad a modo de representación social se estructura en el pensamiento cotidiano de manera diferenciada para distintos grupos sociales en función de una conjunción de factores.

Veamos algunos ejemplos con respecto a las representaciones sociales hacia el trabajo y el tiempo libre. Ni siquiera las categorías que alcanzan las mayores frecuencias: **ganarse la vida, medio de vida, para subsistir; y sacrificio, esfuerzo**, son términos compartidos, cual eje central estructurador, por toda esta población de sujetos residentes en la ciudad de La Habana, en un mismo momento histórico.

En la representación de tiempo libre, emerge otro ejemplo muy ilustrativo. Para toda la población estudiada se asocia a nociones conceptuales **descansar, relajar, 'descargar'**. Sin embargo, esta representación social de tiempo libre se estructura de manera diferenciada, con diversos matices al interior de cada grupo social. Las nociones de **distracción, recreación, diversión, disfrutar, placer**, son asociadas por **obreros, profesionales y técnicos, estudiantes y trabajadores por cuenta propia** mientras que para las amas de casa el tiempo libre para *pasear*.

Con todo esto deseo llamar la atención sobre la posibilidad, necesidad de legitimar y tener en cuenta las representaciones de todos los que interactuamos en nuestra convivencia en las organizaciones laborales, educativas, científicas o investigativas, en general en la vida diaria. Para entender determinadas conductas y puntos de vista, para implicarlas en la solución de problemáticas. Siempre reconociendo la posibilidad de puntos de encuentro y de divergencias, desde la legitimación de las diferencias que suponen pertenencias sociales diferentes, trayectorias experienciales diversas.



Mucho más se pudiera hablar de las representaciones sociales, pero considero que lo más significativo en el contexto de la gestión del conocimiento, es recalcar la necesidad e importancia de considerarlas y legitimarlas como parte del sentido común. Ellas desde su condición de dimensión subjetiva, socialmente elaborada y compartida, enriquecen el capital intelectual de cualquier organización o institución, que puede y necesita ser gestionada, ello permite una mirada diferente del conocimiento social, al perder la tradicional condición de pensamiento irracional y desestructurado.

Para concluir retomo las palabras de Pablo Fernández Casanova (2004)⁴ quien al reflexionar sobre las nuevas condiciones afirmó...

"El intercambio adquiere nuevas características movilizadoras... mediante una nueva cultura de las organizaciones auto-reguladas y de los sistemas complejos, abiertos, adaptativos, capaces de retro-alimentarse y de reestructurarse según los textos que reciben de las partes que los integran y del medio en que actúan, todo para reorientar los rumbos y alcanzar los objetivos..."
Pablo Fernández Casanova (2004).

Bibliografía

- Álvarez, C. (1996) Diccionario del desarrollo, una guía del conocimiento como poder, compilado por Sach, W. Centro de Aprendizaje Intercultural. Bolivia.
- Banco Mundial (1999) El conocimiento al servicio del desarrollo. Editorial Mundi Prensa.

⁴ Fernández Casanova P. "La dialéctica del progreso y el progreso de la dialéctica". Presentado en la Cátedra de la Complejidad, 2004. En: *Selección de Lecturas del Diplomado Sociedad Cubana*. CIPS. Curso Debates epistemológicos actuales en las Ciencias Sociales y la gestión del desarrollo

- Espina Prieto M. (2007) Complejidad, metodología de la investigación y promoción del cambio⁵.
- Farr, R. M. (1986): "Las representaciones sociales". En Moscovici, S (Comp): *Psicología Social. Vol.2, Pensamiento y vida social. Psicología social y problemas sociales*. Barcelona: Paidós.
- Ibáñez, T. (1988): *Ideologías de la Vida Cotidiana*. Barcelona: Sendain.
- Jodelet, D. (1986): "La representación social: fenómenos, concepto y teoría". En: Moscovici, S. (Comp.): *Psicología Social. Vol.2, Pensamiento y vida social. Psicología social y problemas sociales*. Barcelona: Paidós
- _____ (1984) "Reflexiones sobre el tratamiento la noción de representación social en Psicología Social". En: *Les représentations*. Vol no. 2-3 *Processus Contenus*. Ed. Communication Information (Traducción al español no publicada).
- _____ (2000) "Representaciones sociales: contribución a un saber sociocultural sin frontera" En: *Develando la cultura. Estudios en representaciones sociales*. D. Jodelet y A. Guerrero (Coord.) UNAM. Facultad de Psicología México.
- Moscovici S. (1998): "The history and actuality of social representations". En Flick, U. (ed.): *The psychology of the social*. Cambridge: Cambridge U.P. pp. 209-247
- Paéz, D. (1991) "SIDA. Imágenes y prevención". Madrid, Editorial Fundamentos.
- Perera, M. (2006) "Sistematización crítica de la Teoría de las Representaciones Sociales. Tesis de Doctorado. Universidad de la Habana.
- Samir, A. 1999, *El capitalismo en la era de la globalización*, Ed. Paidós. España. Trad. Grasa, R.
- Sakaiya, T., 1994. *Historia del futuro: La sociedad del conocimiento*, Ed. Andrés Bello. hile.

⁵ Bibliografía básica del material es una versión revisada y ampliada del texto "Apuntes sobre complejidad, transdisciplina y metodología de la investigación", preparado para el Taller Virtual Complejidad y metodología de investigación social, que ofrecí en junio de 2006 para la Multiversidad Mundo Real Edgar Morin, de Hermosillo (Sonora, México) y presentado en abril de 2007 en el 3er Taller Bienal Cubano Transdisciplinar en el Pensamiento y las Ciencias de la Complejidad con el título: "Complejidad, transdisciplina y metodología de la investigación" y al VII Taller internacional sobre Paradigmas emancipatorios.